VirtuOS®

the Virtual Office Suite

Benutzer – Handbuch

INHALTSVERZEICHNIS

1. EINFÜHRUNG 3
1.1. Leistungsmerkmale 3
1.2. Die Bedienoberfläche 4
1.2.1. Startseite 5
1.2.2. Einstellungen 6
1.2.3. Anruferliste 8
1.2.4. Zielrufnummern 9
1.2.5. Übersicht Benutzerprofile 10
1.2.6. Benutzerprofile definieren 11
1.2.7. Sperrliste 12

2. KONFIGURATION 13
2.1. Grundeinstellungen 13
2.2. Anlegen von Benutzerprofilen 14
2.2.1. Einmalige Benutzerprofile 14
2.2.2. Wöchentliche Benutzerprofile 17
2.2.3. Monatliche Benutzerprofile 19
2.3. Übersicht der Benutzerprofile/Priorisierung 21
2.4. Ändern von Benutzerprofilen 22
2.5. Temporäre Weiterleitung 22
2.6. Sperrliste 24
2.7. FindMe – Service 26
2.7.1. Gleichzeitiger Ruf 27
2.7.2. Ruf Nacheinander 27
2.8. Interaktive Sprachführung (IVR – Service) 28

3. KONFIGURATION VON VIRTUOS® PER TELEFON ÜBER EIN SPRACHPORTAL ..31

4. OPTIONALER ZUSATZDIENST: VOICE CONFERENCE 32
4.1. Die Bedienoberfläche 34
4.1.1. Eigene Nummer 34
4.1.2. Startzeitpunkt 34
4.1.3. Anrufintervall 34
4.1.4. Konferenzablauf 34
4.1.5. Wiederholungen 34
4.1.6. Konferenzteilnehmer 35
4.1.7. Stumm-Schaltung 35
4.1.8. Wiederwahl 35
4.1.9. Konfiguration sichern / Konferenz starten 35
4.2. Service-Freischaltung durch den Kunden-Administrator 35
4.3. Steuerung einer Konferenz über ein Telefon 36

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

1. Einführung

Der Dienst „VirtuOS®“ bietet Ihnen die Möglichkeit, eine individuelle Weiterleitung für alle ankommenden Gespräche über das Online-Portal „www.Virtual-Office-Suite.de“ einzurichten. Dabei kann diese Weiterleitung sowohl zeit- als auch herkunftsbezogen eingestellt werden, so dass Sie Ihre Erreichbarkeitsprofile selbst definieren und somit die Anrufe nach Ihren Wünschen zustellen bzw. umleiten können.

Darüber hinaus verfügt das VirtuOS®-Paket über ein interaktives Sprachsystem (Interactive Voice Response - IVR), mit dem Sie standardisierte Begrüßungs- und Ansagetexte definieren können. Eingehende Anrufe werden mit diesen definierten Texten entgegengenommen.

Als weiteren zusätzlichen Dienst beinhaltet VirtuOS® Voice Conference, den flexiblen Telefonkonferenz-Service. Dieser ermöglicht es dem Nutzer, Telefon-Konferenzen mit bis zu sechs Teilnehmern ad-hoc oder zeitlich terminiert durchzuführen.

VirtuOS® kann nicht nur für Sprach-, sondern auch für Faxübertragungen und -weiterleitungen eingesetzt werden. Es ist jedoch vom eingesetzten Faxgerät abhängig, ob die Einstellungen „Verbindungsansage“ und „Wartemusik“ (siehe 1.2.2) aktiviert sein dürfen.

1.1. Leistungsmerkmale

Die wichtigsten Funktionen von VirtuOS® in der Übersicht:

1. Voicebox

   Sie können Anrufe direkt an Ihre Voicebox (Anrufbeantworter) weiterleiten. Sollte der Anrufer eine Nachricht auf dieser hinterlassen, so wird sie auf einem separaten Mailserver zwischengespeichert und Sie bekommen eine Informationsmail an die vorab definierte Email-Adresse.
   Daraufhin können Sie die hinterlassene Nachricht entweder über einen Link, welcher in der Mail vermerkt ist, vom Nachrichten-Server herunterladen oder Sie können diese Nachricht über das Sprachportal (siehe 3) abspielen lassen.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

2. Temporäre Weiterleitungen

   Mit der temporären Weiterleitung können Sie sehr kurzfristig eine Anrufweiterleitung auf eine bestimmte Nummer, auf Ihre Voicebox, auf den FindMe- bzw. auf den IVR-Dienst veranlassen oder aber eine bereits vorhandene Weiterleitung aktivieren. Die zeitliche Weiterleitung gilt ab dem aktivierten Zeitpunkt bis zu dem Zeitpunkt, an dem Sie die Weiterleitung deaktivieren. Die temporäre Weiterleitung hat die höchste Priorität gegenüber fest eingestellten Profilen.

3. Weiterleitungs-Profile

   Sie können einzelne Profile erstellen, je nach Situation, Zeitpunkt und Anrufernummer. Dabei entscheiden Sie selbst, wo und wie ein Anruf weitergeleitet wird.

4. Serientypen

   Sie haben die Möglichkeit, Serientypen der Profile zu erstellen. Je nachdem, ob es sich um ein tägliches, wöchentliches oder monatliches Profil handelt, können Sie so Ihr Gesprächs-Aufkommen optimal managen.

5. Sperrliste

   Unerwünschte Telefonnummern können Sie in einer Sperrliste speichern. Anrufe von diesen Rufnummern werden dann automatisch mit der Ansage „Die Rufnummer ist gesperrt!“ abgewiesen und Sie bekommen keine unerwünschten Anrufe (z.B. Werbeanrufe).

1.2. Die Bedienoberfläche

Im folgenden Abschnitt wird das Webportal und dessen Funktionen näher beschrieben. Darüber hinaus ist eine kontextbezogene Hilfe in diesem Portal integriert, welche durch Anklicken des Fragezeichens ( ) aufgerufen wird.

Die VirtuOS®-Konfigurationsseite ist folgendermaßen aufgeteilt:

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

1.2.1. Startseite

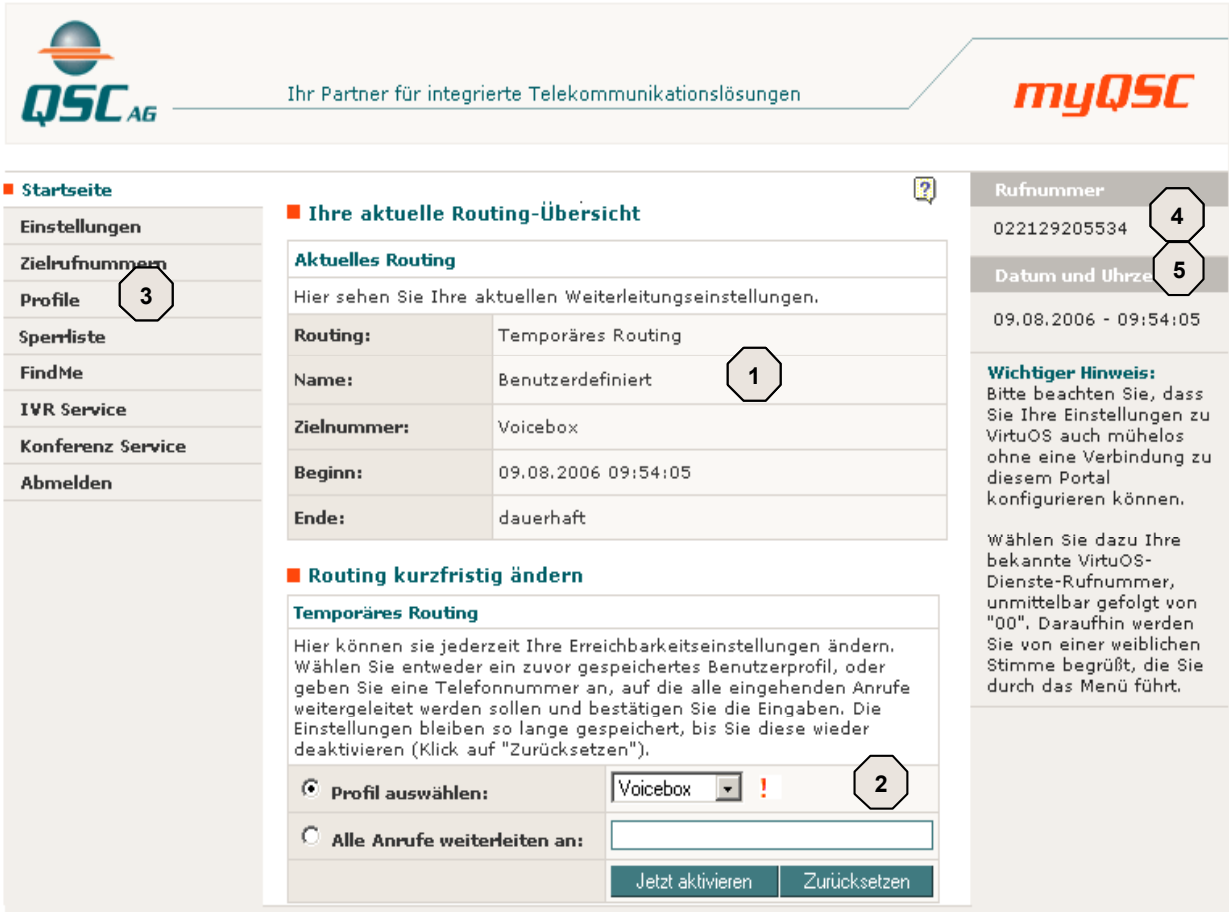
Ihr Partner für integrierte Telekommunikationslösungen
myQSC
Startseite
Einstellungen
Zielrufnummern
Profile
Sperrliste
FindMe
IVR Service
Konferenz Service
Abmelden
3
Ihre aktuelle Routing-Übersicht
Aktuelles Routing
Hier sehen Sie Ihre aktuellen Weiterleitungseinstellungen.
Routing: Temporäres Routing
Name: Benutzerdefiniert
1
Zielnummer: Voicebox
Beginn: 09.08.2006 09:54:05
Ende: dauerhaft
Routing kurzfristig ändern
Temporäres Routing
Hier können sie jederzeit Ihre Erreichbarkeitseinstellungen ändern. Wählen Sie entweder ein zuvor gespeichertes Benutzerprofil, oder geben Sie eine Telefonnummer an, auf die alle eingehenden Anrufe weitergeleitet werden sollen und bestätigen Sie die Eingaben. Die Einstellungen bleiben so lange gespeichert, bis Sie diese wieder deaktivieren (Klick auf "Zurücksetzen").
Profil auswählen:
Voicebox
2
Alle Anrufe weiterleiten an:
Jetzt aktivieren
Zurücksetzen
Rufnummer
4
022129205534
Datum und Uhrzeit
5
09.08.2006 - 09:54:05
Wichtiger Hinweis:
Bitte beachten Sie, dass Sie Ihre Einstellungen zu VirtuOS auch mühelos ohne eine Verbindung zu diesem Portal konfigurieren können.
Wählen Sie dazu Ihre bekannte VirtuOS-Dienste-Rufnummer, unmittelbar gefolgt von "00". Daraufhin werden Sie von einer weiblichen Stimme begrüßt, die Sie durch das Menü führt.

Abb. 1-1: Startseite persönliche Weiterleitungen (Personal Routing)

1. Übersicht über momentan aktive Weiterleitungen, Name der Weiterleitung, eingestellter Zielrufnummer, Beginn und Ende der Weiterleitung.
2. Einstellung der temporären Weiterleitung. Sie können entweder eine bereits vorhandene Weiterleitung temporär auswählen oder alle Anrufe weiterleiten an eine bestimmte von Ihnen definierte Nummer.
3. Navigationsleiste des Personal Routings. Profile (Profile definieren), Zielrufnummern (Rufnummer zur Weiterleitung definieren), Sperrliste und Abmelden vom Personal Routing.
4. Rufnummer, welche dem Dienst Personal Routing zugewiesen wird.
5. Aktuelles Datum und Uhrzeit des Servers.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

1.2.2. Einstellungen

Die hier angegebenen Daten sind für die Konfiguration des Dienstes VirtuOS® notwendig und müssen vor der erstmaligen Verwendung in dem VirtuOS®-Portal angegeben werden. Sie haben jedoch über dieses Portal jederzeit die Möglichkeit, diese Angaben abzuändern und weitere individuelle Einstellungen vorzunehmen.

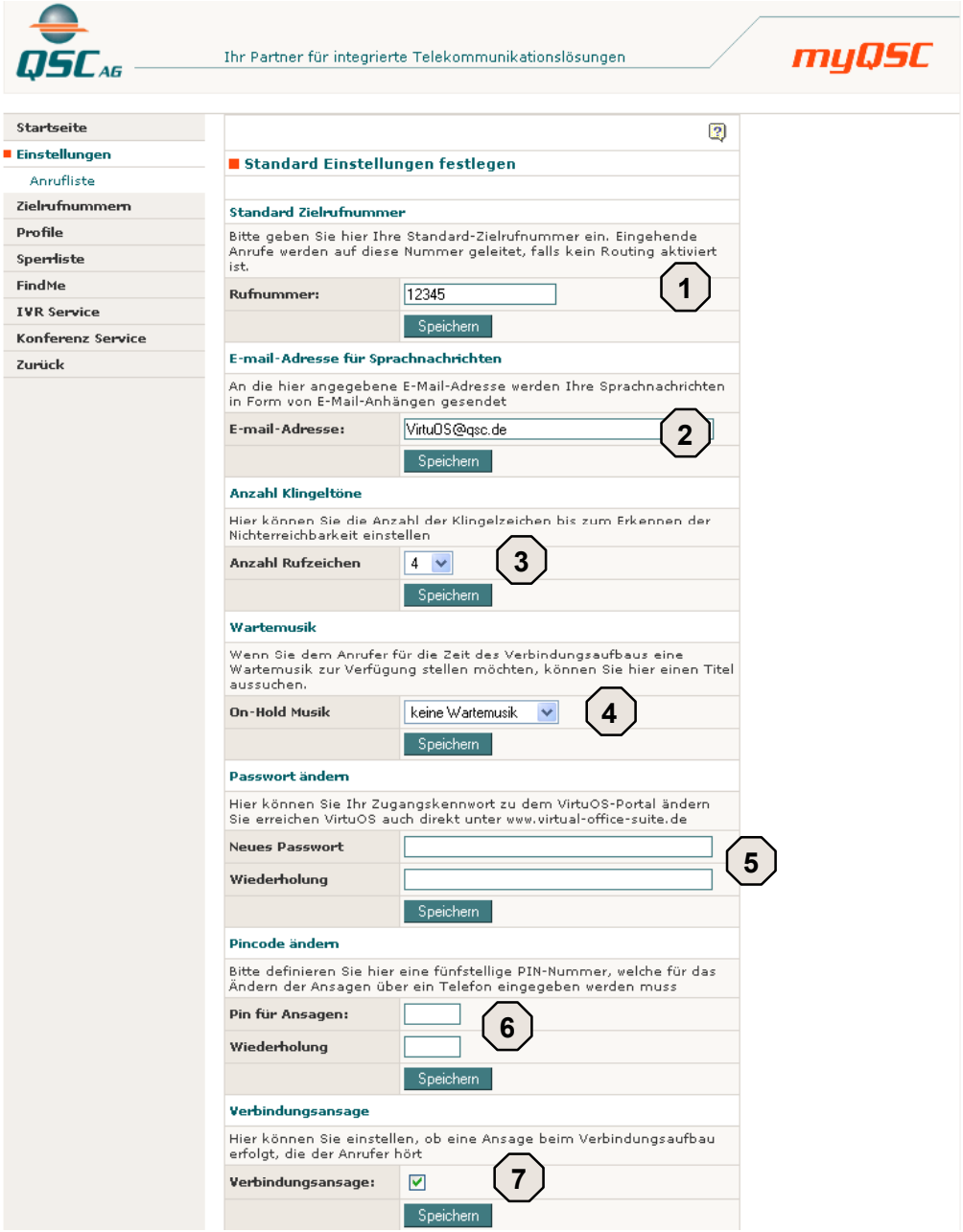

Abb. 1-2: Einstellungen

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

1. Standard Zielrufnummer festlegen: Hier definieren Sie Ihre Zielrufnummer, zu der die Anrufe bei nicht aktivierter Weiterleitung geleitet werden

2. E-Mail Adresse: Auf diese E-Mail-Adresse werden die Informationen zu Sprachnachrichten der Voicebox zugestellt

3. Anzahl Klingeltöne: Die Anzahl der Klingeltöne bis zum Erkennen der Nichterreichbarkeit kann hier angegeben werden. Dies definiert zum Beispiel den Zeitpunkt, wann ein Anruf auf die Voicebox geleitet bzw. wann die nächste Rufnummer bei FindMe angewählt werden soll.

4. Wartemusik: Die hier ausgewählte Wartemusik ist für den Anrufer während der Zeit des Verbindungsaufbaus hörbar.

5. Webpasswort: Das Webpasswort ermöglicht Ihnen den Zugang zum VirtuOS®-Portal über www.Virtual-Office-Suite.de

6. PIN-Code: Die persönliche Identifikations-Nummer muss zur Konfiguration der VirtuOS®-Dienste über das Sprachportal angegeben werden.

7. Verbindungsansage: Bei aktivierter Weiterleitung hört der Anrufer eine Ansage, dass der Anruf weitergeleitet wird. Diese Ansage kann hier aktiviert bzw. deaktiviert werden.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

1.2.3. Anruferliste

Die Anruferliste listet alle in VirtuOS® eingehenden Anrufe für einen auszuwählenden Monat auf. Somit verpassen Sie keine Anrufe mehr und können bei Bedarf zurückrufen.

Abb. 1-3 Ansicht der Anruferliste

In der Anrufliste können Sie sämtliche eingehenden Anrufe eines ausgewählten Monats sehen bzw. im csv-Format abspeichern.

Angezeigte Informationen in der Anrufliste sind:

- Anrufzeit
- Rufnummer des Anrufers
- aktivierter Dienst während des Anrufs
- Status des jeweiligen Anrufs

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

1.2.4. Zielrufnummern

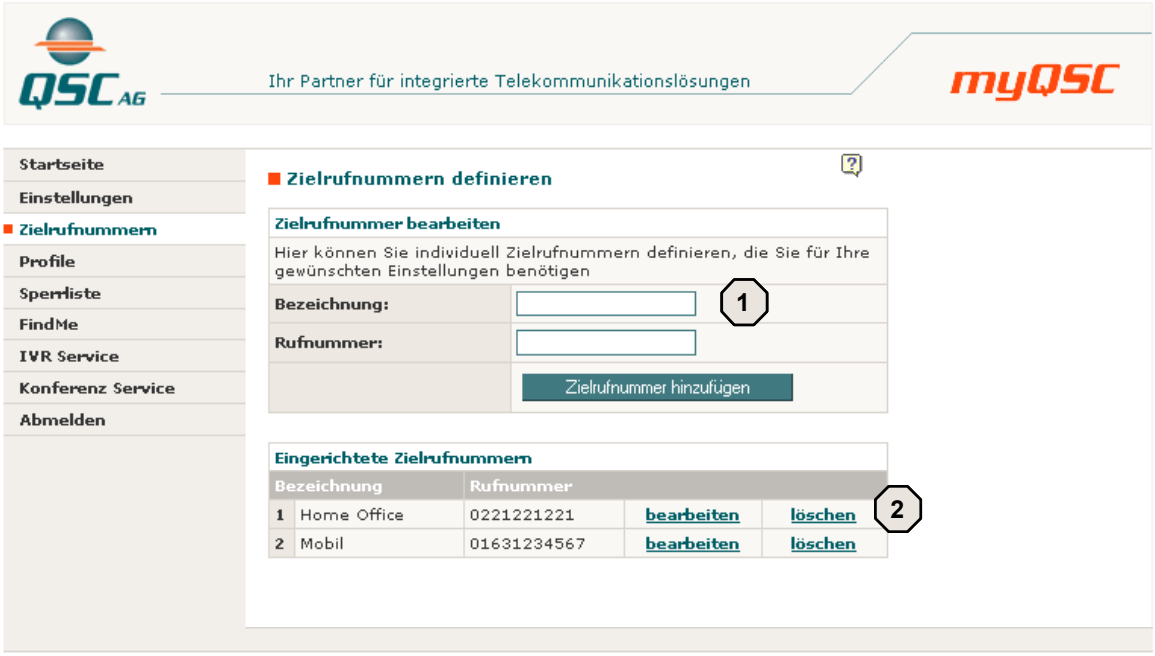

Abb. 1-4: Zielrufnummern

1. Zielrufnummer bearbeiten: Hier können Sie weitere Zielrufnummern einrichten, auf welche Ihre Anrufe geleitet werden sollen, wie z.B. Mobil, Daheim, Arbeitskollege, Büro usw. Diese hier angegebenen Zielrufnummern erscheinen in den jeweiligen Auswahlfeldern (Drop-Down-Felder) und stehen im gesamten Portal zur Verfügung.

2. Eingerichtete Zielrufnummern: Auflistung der von Ihnen eingerichteten Zielrufnummern

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

1.2.5. Übersicht Benutzerprofile

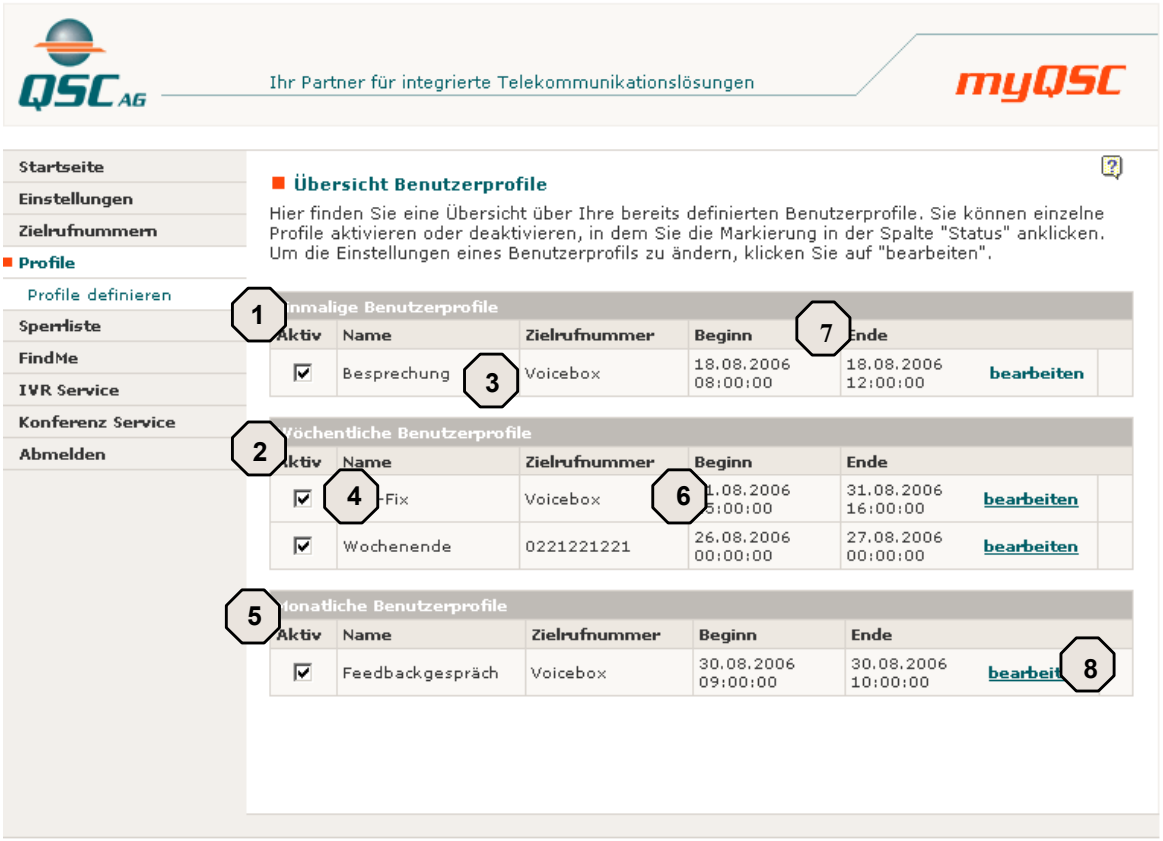

Abb. 1-5: Benutzerprofile

1. Einmalige Benutzerprofile: Auflistung der Profile, die nur einmalig ausgeführt werden
2. Wöchentliche Benutzerprofile: Auflistung der wöchentlich auszuführenden Profile
3. Name des jeweiligen Profils (wie z.B. Arzttermin, Wochenende usw.)
4. Aktives Benutzerprofil: Gekennzeichnet durch „✓“. Inaktive Benutzerprofile werden durch ein „X“ gekennzeichnet.
5. Monatliche Benutzerprofile: Auflistung der monatlich auszuführenden Profile
6. Zielrufnummer: Auf diese Rufnummer werden die ankommenden Anrufe geleitet.
7. Dauer der Weiterleitung: Start- und Endzeit des Profils
8. Bearbeiten Button: Ermöglicht das Bearbeiten des jeweiligen Profils

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

1.2.6. Benutzerprofile definieren

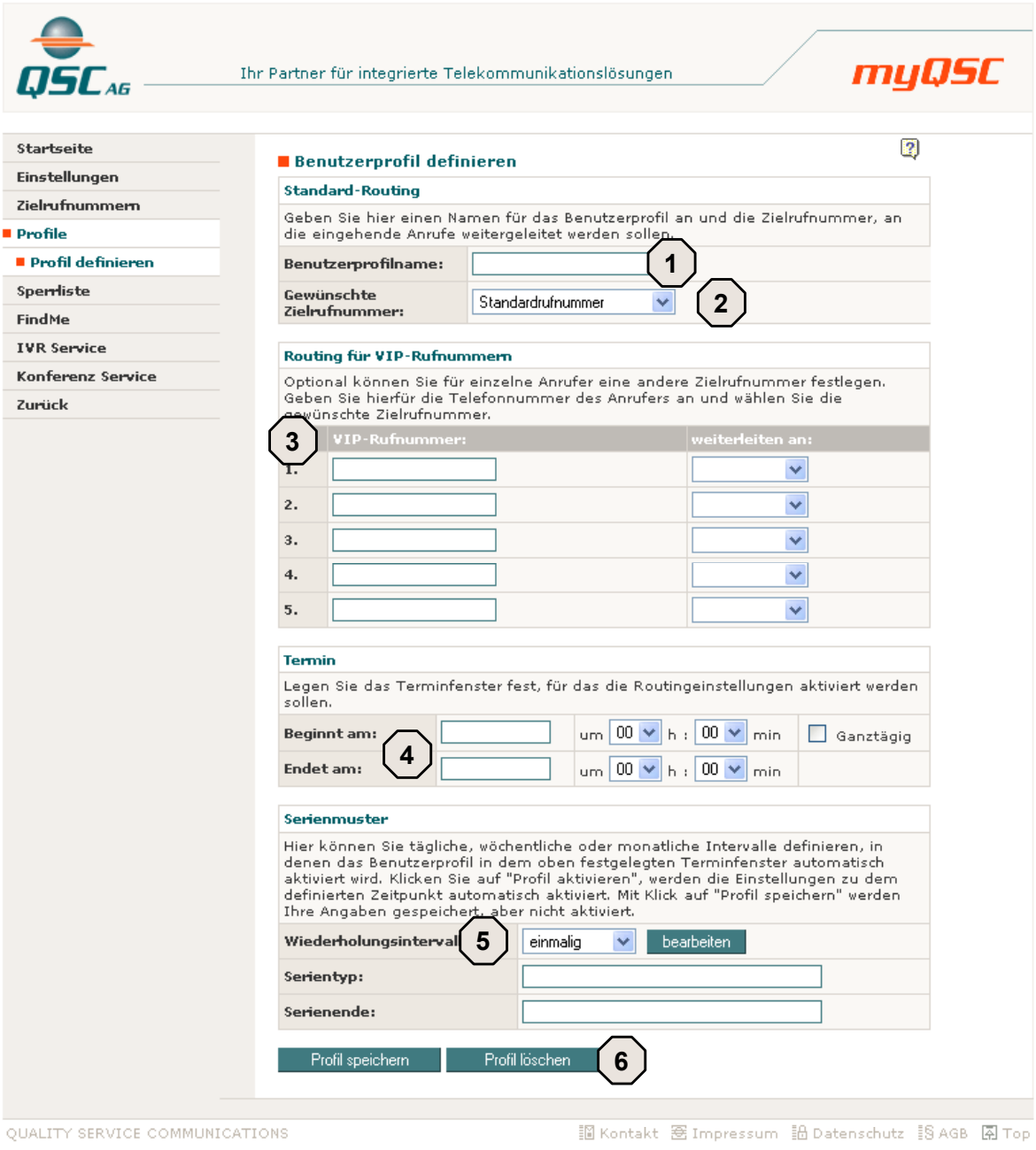

Abb. 1-6: Benutzerprofile definieren

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

1. Benutzerprofilname: Hier können Sie dem Benutzerprofil einen Namen geben.
2. Gewünschte Zielrufnummer: Hier können Sie auswählen, auf welche Nummer der Anruf weitergeleitet oder ob der Anruf direkt zur Voicebox geleitet werden soll
3. VIP-Rufnummer: Sie können Anrufe von bestimmten Rufnummern unabhängig vom aktivierten Profil zulassen, z.B. erwarten Sie einen wichtigen Anruf Ihres Geschäftspartners, so dass nur er Sie auf der Mobilrufnummer erreichen kann.
4. Termin: Dort definieren Sie die Dauer des Profils mit Datum und Zeitangabe
5. Serienmuster: Sie können zwischen einmaligem, wöchentlichem und monatlichem Profil wählen
6. Profil Speichern oder alle Angaben zurücksetzen

1.2.7. Sperrliste

Abb. 1-7: Sperrliste

1. Rufnummern zur Sperrliste hinzufügen: Hier können Sie Rufnummern für Ihre individuelle Sperrliste mit Anmerkungen / Namen definieren. Diese Sperrlisten dienen der vorübergehenden bzw. dauerhaften Sperrung von unerwünschten Anrufern.

2. Sperrliste: Hier werden die gesperrten Rufnummern mit Anmerkungen aufgelistet.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

2. Konfiguration

2.1. Grundeinstellungen

Zur Konfiguration der Grundeinstellungen müssen vorab einige individuelle Angaben vorgenommen werden. Dazu wählen Sie in der Navigationsleiste das Menü „Einstellungen“ (siehe Punkt 1.2.2).

Zuerst definieren Sie die Standardzielrufnummer. Eingehende Anrufe werden auf diese angegebene Rufnummer geleitet, falls kein Profil oder keine Weiterleitung aktiviert ist.

Danach definieren Sie die E-Mail-Adresse, an die die Informationen zu den Sprachnachrichten der Voicebox gesendet werden sollen.

Die Anzahl der Klingeltöne gibt an, wann das System Ihre Nichterreichbarkeit unter einer Rufnummer erkennt. Dies definiert zum Beispiel den Zeitpunkt, ab welchem ein Anruf auf die Voicebox geleitet bzw. wann die nächste Rufnummer bei FindMe angewählt werden soll.

Die im folgenden auszuwählende Wartemusik wird für den Anrufer bei Weiterleitungen bzw. während des Verbindungsaufbaus des Anrufes eingespielt. Der bekannte Verbindungston wird hiermit überspielt.

Das Webpasswort ermöglicht Ihnen den Zugang zum VirtuOS®-Portal über www.Virtual-Office-Suite.de und kann unter Passwort ändern vergeben werden.

Der PIN-Code, welchen Sie hier individuell vergeben können, muss zur Konfiguration der VirtuOS®-Dienste über das Sprachportal angegeben werden.

Die hier abschließende Angabe der Verbindungsansage bedeutet, dass der Anrufer bei aktivierter Weiterleitung eine Ansage hört, dass der Anruf weitergeleitet wird. Diese Ansage können Sie hier aktivieren bzw. deaktivieren.

Nach Eingabe dieser Grundeinstellungen sollten Sie weitere Zielrufnummern einrichten, welche für bestimmte Profile und Situationen genutzt werden können, wie z.B. Ihre Mobilrufnummer, Rufnummer Ihres Arbeitskollegen, Privatnummer usw. Diese hier definierten Zielrufnummern werden in den Konfigurationsmasken in Drop-Down-Feldern angezeigt. Hierzu wählen Sie bitte in der Navigationsspalte den Menüpunkt „Zielrufnummern“ (siehe Punkt 1.2.4)

Beispiel: Sie sitzen in einer Besprechung und richten Ihre Weiterleitung so ein, dass alle Anrufe zu Ihrer Rufnummer auf Ihre Voicebox weitergeleitet werden.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

2.2. Anlegen von Benutzerprofilen

Sie können für jede Situation und Gelegenheit ein Benutzerprofil anlegen. Dabei können Sie zwischen drei verschiedenen Benutzerprofilen wählen: Einmalige, wöchentliche und monatliche Benutzerprofile. Benutzerprofile definieren genau das Verhalten eines Anrufes, so dass Sie anhand dieser Profile Ihre ankommenden Gespräche dementsprechend umleiten können. Über die Navigationsleiste klicken Sie zuerst auf „Profile“, dort sind die bereits angelegten Profile aufgeführt. Danach klicken Sie auf „Profile definieren“ (siehe Punkt 1.2.5 und 1.2.6)

2.2.1. Einmalige Benutzerprofile

1. Zuerst tragen Sie in das Feld „Benutzerprofilname“ die Art oder den Namen für das einmalige Profil ein.

   Beispiel: Sie haben eine Besprechung mit Ihrem Vorgesetzten, so tragen Sie „Besprechung“ ein.

   Dann definieren Sie, wohin der Anruf geleitet werden soll. In der Liste „Gewünschte Zielrufnummern“ können Sie auswählen, ob der Anruf auf die Voicebox, auf Ihr Mobiltelefon, auf den FindMe-, den IVR-Service oder aber auf eine andere Nummer, die Sie unter „Zielrufnummern“ im Punkt 1.2.4 definiert haben, geleitet werden soll.

   Beispiel: Sie möchten alle Anrufe auf die Voicebox umleiten. Dafür wählen Sie „Voicebox“ unter „gewünschte Zielrufnummer“ aus, siehe Abbildung 2-1:

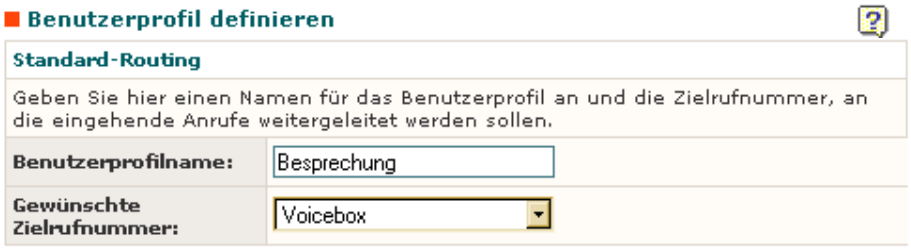

Abb. 2-1: Benutzerprofilname

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

2. Im Abschnitt VIP-Rufnummern definieren Sie Rufnummern, die Sie trotz der aktivierten Weiterleitung erreichen können.

   Beispiel: Während der Besprechung mit Ihrem Vorgesetzten erwarten Sie einen wichtigen Anruf vom Kunden. Sie definieren die Telefonnummer dieses Kunden als VIP-Rufnummer und leiten die Anrufe mit diesem Ursprung an Ihr Mobiltelefon weiter.

   Zudem ist es möglich, einzelne Rufnummerngruppen oder Vorwahlen als VIP-Rufnummern zu definieren. Damit haben Sie die Möglichkeit, alle Anrufe der bestimmten Rufnummerngruppe (z.B. alle Anrufe aus der Filiale X) oder alle Anrufe aus einem bestimmten Vorwahlbereich an ein von Ihnen bestimmtes Ziel weiter zu leiten.

   Beispiel: Der Anrufer mit der Rufnummer 12345678 wird unabhängig vom aktivierten Routing immer an das Mobiltelefon weitergeleitet.

   Alle Anrufe eines Kunden aus Köln (Rufnummerngruppe hier: 0221 454 xxx) sollen an die Filiale West geleitet werden, während alle Anrufer mit der Vorwahl 0211 (hier Düsseldorf) an die Voicebox geleitet werden sollen.

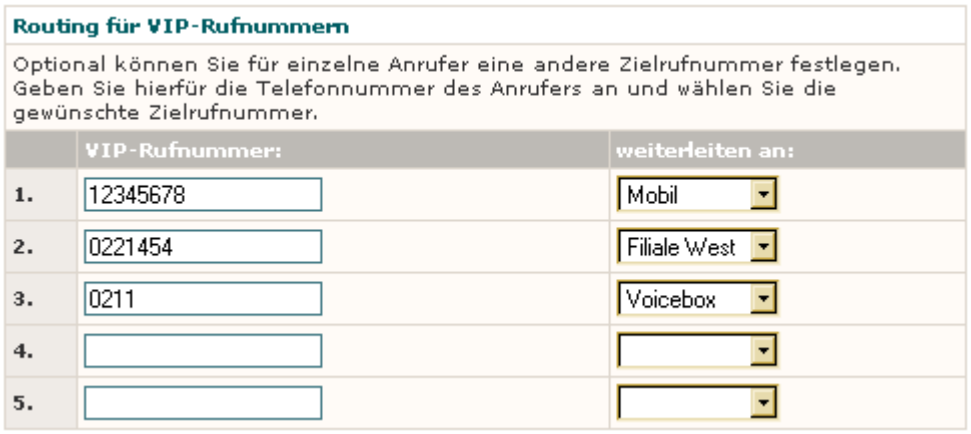
Routing für VIP-Rufnummern
Optional können Sie für einzelne Anrufer eine andere Zielrufnummer festlegen. Geben Sie hierfür die Telefonnummer des Anrufers an und wählen Sie die gewünschte Zielrufnummer.
VIP-Rufnummer:
weiterleiten an:
1. 12345678 Mobil
2. 0221454 Filiale West
3. 0211 Voicebox
4.
5.

Abb. 2-2: Definieren der VIP-Rufnummern

3. Danach legen Sie das Terminfenster des einmaligen Benutzerprofils mit Start- und Endzeit fest. Nach Anklicken des „Beginnt am:“-Feldes erscheint ein Pop-Up-Fenster mit einem Kalender, auf welchem Sie zuerst das Startdatum und nach Anklicken des „Endet am:“-Feldes das Enddatum auswählen. Dann legen Sie die Start- und Endzeit fest. Für einen ganztägigen Termin wählen Sie das Kontrollkästchen neben der Startzeit aus.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

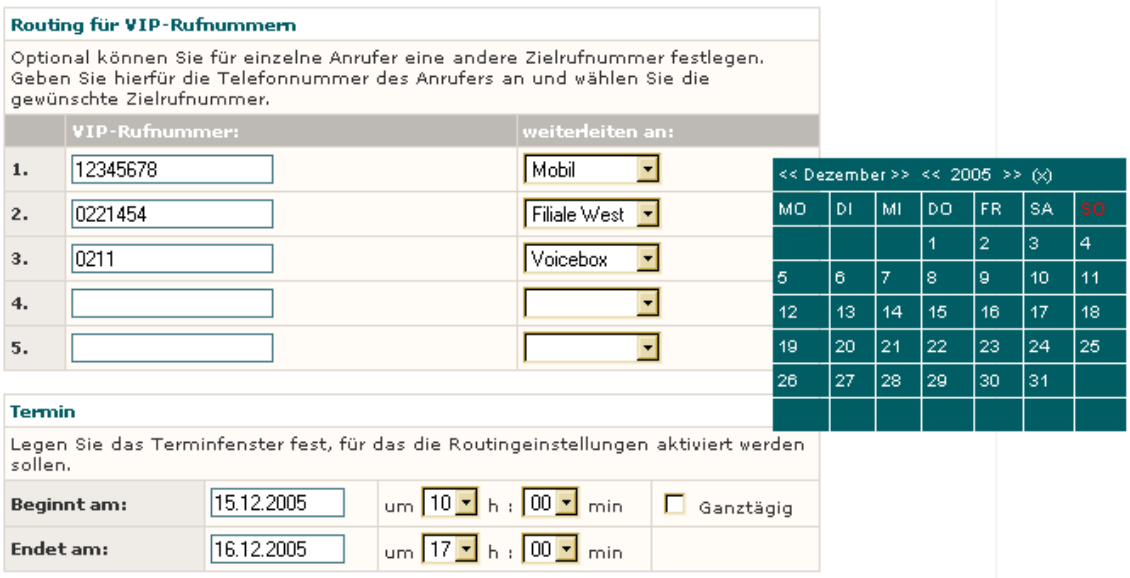
Routing für VIP-Rufnummern
Optional können Sie für einzelne Anrufer eine andere Zielrufnummer festlegen. Geben Sie hierfür die Telefonnummer des Anrufers an und wählen Sie die gewünschte Zielrufnummer.
VIP-Rufnummer:
weiterleiten an:
1. 12345678 Mobil
2. 0221454 Filiale West
3. 0211 Voicebox
4.
5.
<< Dezember >> << 2005 >> (x)
MO DI MI DO FR SA SO
Termin
Legen Sie das Terminfenster fest, für das die Routingeinstellungen aktiviert werden sollen.
Beginnt am: 15.12.2005 um 10 h : 00 min Ganztägig
Endet am: 16.12.2005 um 17 h : 00 min

Abb. 2-3: Definieren der Zeiten

4. Als letztes legen Sie unter „Wiederholungsintervall“ das Serienmuster fest, in diesem Falle „einmalig“ und speichern Sie das Profil durch Drücken des Button „Profil speichern“ ab.

Wenn Sie nun auf die Profilübersicht klicken, wird dieses in der Auflistung der Benutzerprofile als einmaliges Benutzerprofil angezeigt.

Übersicht Benutzerprofile
Hier finden Sie eine Übersicht über Ihre bereits definierten Benutzerprofile. Sie können einzelne Profile aktivieren oder deaktivieren, in dem Sie die Markierung in der Spalte "Status" anklicken. Um die Einstellungen eines Benutzerprofils zu ändern, klicken Sie auf "bearbeiten".
Einmalige Benutzerprofile
Aktiv Name Zielrufnummer Beginn Ende
Besprechung Voicebox 18.08.2006 08:00:00 18.08.2006 12:00:00 bearbeiten
Wöchentliche Benutzerprofile
Aktiv Name Zielrufnummer Beginn Ende
Monatliche Benutzerprofile
Aktiv Name Zielrufnummer Beginn Ende

Abb. 2-4: Übersicht Benutzerprofile

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

2.2.2. Wöchentliche Benutzerprofile

Wöchentliche Benutzerprofile sind in erster Linie für Termine und Ereignisse gedacht, die wöchentlich immer wiederkehren wie z.B. Wochenmeetings, Umleitungen zum Wochenende usw.

Um ein solches Benutzerprofil anzulegen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Zunächst gehen Sie wie im Abschnitt 2.2.1 in den Punkten 1-3 vor. Nachdem Sie die Start- und Endzeit definiert haben, wählen Sie unter „Serienmuster“ das Wiederholungsintervall „wöchentlich“.
2. Danach klicken Sie auf „bearbeiten“. Es öffnet sich ein Pop-Up-Fenster:

Abb. 2-5: Serienmuster “wöchentlich“ definieren

3. Hier können Sie nun das Serienmuster des wöchentlichen Profils einstellen. Zu definieren sind spezielle Wochentage bzw. der Wochenrhythmus, ob das Ereignis jede Woche, alle zwei Wochen oder alle drei Wochen usw. stattfindet. Des Weiteren ist die Seriendauer des Profils einzugeben.

   Beispiel: Das wöchentliche Jour Fixe ist jeden Freitag und hat kein Enddatum. In dem Feld „Jede/alle 1 Woche(n) am“ sollten Sie eine „1“ für jede Woche einstellen (eine „2“ für alle zwei Wochen, eine „3“ für alle drei Wochen, etc.). Da dieses turnusmäßige Meeting jeden Freitag stattfindet, ist ein Haken vor dem Fr (Freitag) zu setzen.

4. Danach klicken Sie auf „Schließen“ und das Serienmuster wird gespeichert.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

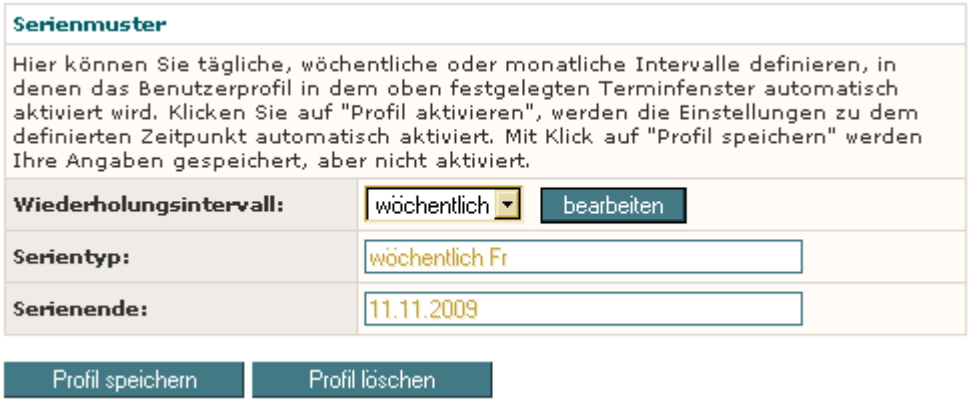
Serienmuster
Hier können Sie tägliche, wöchentliche oder monatliche Intervalle definieren, in denen das Benutzerprofil in dem oben festgelegten Terminfenster automatisch aktiviert wird. Klicken Sie auf "Profil aktivieren", werden die Einstellungen zu dem definierten Zeitpunkt automatisch aktiviert. Mit Klick auf "Profil speichern" werden Ihre Angaben gespeichert, aber nicht aktiviert.
Wiederholungsintervall:
wöchentlich
bearbeiten
Serientyp:
wöchentlich Fr
Serienende:
11.11.2009
Profil speichern
Profil löschen

Abb. 2-6: Serienmuster wöchentlich

5. Wenn Sie nun in dem folgenden Fenster auf „Profil speichern“ klicken, ist Ihr wöchentliches Profil gespeichert und in der Übersicht der Profile aufgeführt.

Übersicht Benutzerprofile
Hier finden Sie eine Übersicht über Ihre bereits definierten Benutzerprofile. Sie können einzelne Profile aktivieren oder deaktivieren, in dem Sie die Markierung in der Spalte "Status" anklicken. Um die Einstellungen eines Benutzerprofils zu ändern, klicken Sie auf "bearbeiten".
Einmalige Benutzerprofile
Aktiv Name Zielrufnummer Beginn Ende
Besprechung Voicebox 18.08.2006 08:00:00 18.08.2006 12:00:00 bearbeiten
Wöchentliche Benutzerprofile
Aktiv Name Zielrufnummer Beginn Ende
Jour-Fix Voicebox 31.08.2006 15:00:00 31.08.2006 16:00:00 bearbeiten
Monatliche Benutzerprofile
Aktiv Name Zielrufnummer Beginn Ende

Abb. 2-7: Übersicht Benutzerprofile

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

2.2.3. Monatliche Benutzerprofile

Mit dem VirtuOS®-Dienst ist es auch möglich, monatliche Benutzerprofile anzulegen wie z.B.: monatliche Feedback-Gespräche usw.

Um ein solches Profil anzulegen, gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Zunächst gehen Sie wie im Abschnitt 2.2.1 in den Punkten 1-3 vor. Nachdem Sie die Start- und Endzeit definiert haben, wählen Sie unter „Serienmuster“ das Wiederholungsintervall „monatlich“.
2. Danach betätigen Sie den Button „bearbeiten“. Folgendes Pop-up-Fenster wird angezeigt:

Abb. 2-8: Serienmuster “monatlich” definieren

3. In diesem Pop-Up-Fenster können Sie nun das Serienmuster definieren. Dort können Sie zwischen zwei Variationen wählen:
   a) Am x-ten Tag des Monats oder
   b) An jedem x-ten Wochentag im Monat.

   Beispiel: Das Feedback-Gespräch ist an jedem ersten Montag im Monat. Dazu wählen Sie das entsprechende Kontrollkästchen und definieren den Serienzeitpunkt. Da das Feedback - Gespräch kein Endtermin hat, wählen Sie das entsprechende Kontrollkästchen „kein Enddatum“.

4. Klicken Sie nun auf „Speichern“ und die Intervalle des monatlichen Serienprofils sind gespeichert.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

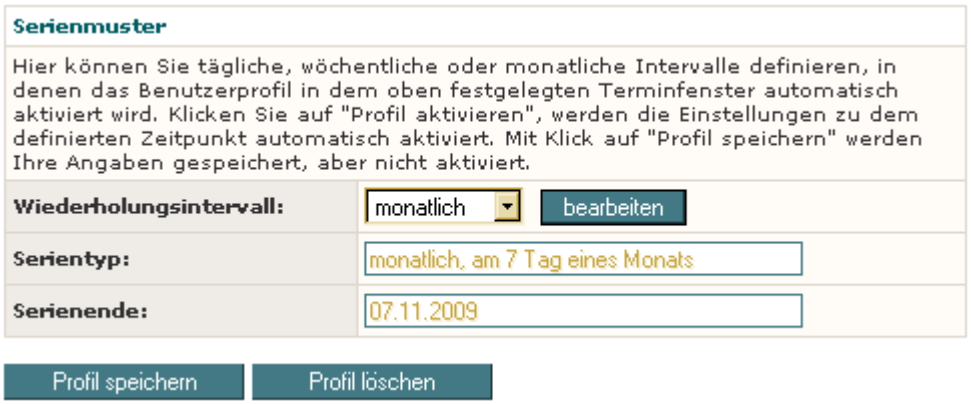
Serienmuster
Hier können Sie tägliche, wöchentliche oder monatliche Intervalle definieren, in denen das Benutzerprofil in dem oben festgelegten Terminfenster automatisch aktiviert wird. Klicken Sie auf "Profil aktivieren", werden die Einstellungen zu dem definierten Zeitpunkt automatisch aktiviert. Mit Klick auf "Profil speichern" werden Ihre Angaben gespeichert, aber nicht aktiviert.
Wiederholungsintervall:
monatlich
bearbeiten
Serientyp:
monatlich, am 7 Tag eines Monats
Serienende:
07.11.2009
Profil speichern
Profil löschen

Abb. 2-9: Monatliches Profil gespeichert

5. Nach Drücken des Buttons „Profil speichern“ ist Ihr monatliches Profil gespeichert und in der Übersicht der Profile aufgeführt.

Übersicht Benutzerprofile
Hier finden Sie eine Übersicht über Ihre bereits definierten Benutzerprofile. Sie können einzelne Profile aktivieren oder deaktivieren, in dem Sie die Markierung in der Spalte "Status" anklicken. Um die Einstellungen eines Benutzerprofils zu ändern, klicken Sie auf "bearbeiten".
Einmalige Benutzerprofile
Aktiv | Name | Zielrufnummer | Beginn | Ende
Besprechung | Voicebox | 18.08.2006 08:00:00 | 18.08.2006 12:00:00 | bearbeiten
Wöchentliche Benutzerprofile
Aktiv | Name | Zielrufnummer | Beginn | Ende
Jour-Fix | Voicebox | 31.08.2006 15:00:00 | 31.08.2006 16:00:00 | bearbeiten
Monatliche Benutzerprofile
Aktiv | Name | Zielrufnummer | Beginn | Ende
Feedbackgespräch | Voicebox | 30.08.2006 09:00:00 | 30.08.2006 10:00:00 | bearbeiten

Abb. 2-10: Übersicht Benutzerprofile

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

2.3. Übersicht der Benutzerprofile/Priorisierung

Navigieren Sie nun auf die Übersicht der Benutzerprofile (Klick auf „Profile“), so sehen Sie die Auflistung der gespeicherten Profile. Sie können einzelne Profile aktivieren oder deaktivieren, indem Sie die Markierungen „✓“ anklicken („✓“ steht für aktiviert, „X“ steht für deaktiviert). Um die Einstellungen eines Benutzerprofils zu ändern, klicken Sie auf „bearbeiten“. Dabei ist das zuletzt gespeicherte bzw. bearbeitete Profil an erster Stelle des jeweiligen (einmaligen, wöchentlichen, monatlichen) Benutzerprofils gesetzt.

Übersicht Benutzerprofile

Hier finden Sie eine Übersicht über Ihre bereits definierten Benutzerprofile. Sie können einzelne Profile aktivieren oder deaktivieren, in dem Sie die Markierung in der Spalte "Status" anklicken. Um die Einstellungen eines Benutzerprofils zu ändern, klicken Sie auf "bearbeiten".

Einmalige Benutzerprofile

Aktiv	Name	Zielrufnummer	Beginn	Ende	
☑	Besprechung	Voicebox	18.08.2006 08:00:00	18.08.2006 12:00:00	bearbeiten
☑	Kundengespräch	01631234567	31.08.2006 09:00:00	31.08.2006 12:00:00	bearbeiten
☐	Srvice Check	IVR	29.08.2006 10:00:00	29.08.2006 11:00:00	bearbeiten

Wöchentliche Benutzerprofile

Aktiv	Name	Zielrufnummer	Beginn	Ende	
☑	Jour-Fix	Voicebox	31.08.2006 15:00:00	31.08.2006 16:00:00	bearbeiten
☑	Wochenende	FindMe	26.08.2006 00:00:00	27.08.2006 00:00:00	bearbeiten

Monatliche Benutzerprofile

Aktiv	Name	Zielrufnummer	Beginn	Ende	
☑	Feedbackgespräch	Voicebox	30.08.2006 09:00:00	30.08.2006 10:00:00	bearbeiten

Abb. 2-11 Übersicht der Benutzerprofile, mit Priorisierung der höher stehenden Profile

Sollten sich Benutzerprofile überschneiden, so hat das Benutzerprofil, welches an oberste Stelle steht, auch die oberste Priorität (gekennzeichnet durch ein rotes „!“). Das Benutzerprofil, welches an zweiter Stelle steht, hat eine höhere Priorisierung als das an dritter, vierter usw. Stelle. Dies gilt auch für den Fall einer Überschneidung von einmaligen, wöchentlichen und monatlichen Profilen. Dort haben die einmaligen Benutzerprofile eine höhere Priorisierung als wöchentliche (da diese in der Auflistung über den wöchentlichen stehen), und diese wiederum eine höhere als die monatlichen Benutzerprofile.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

2.4. Ändern von Benutzerprofilen

Sie können jederzeit und kurzfristig bereits bestehende Benutzerprofile verändern. Dabei klicken Sie in der Übersicht der Benutzerprofile auf das entsprechende Profil und den Button „bearbeiten“. Dabei öffnet sich die Seite des Benutzerprofils mit den bereits vorher definierten Variablen. Nun ist es möglich, die notwendigen Änderungen vorzunehmen. Nachdem Sie diese vorgenommen haben, betätigen Sie „Profil speichern“. Jetzt sind Ihre Veränderungen übernommen und gespeichert worden.

Durch dieses Ändern der jeweiligen Benutzerprofile wird das Benutzerprofil als zuletzt gespeichertes Benutzerprofil nach oben in der Übersicht der Benutzerprofile gesetzt. Aufgrund dieser Einordnung kann es vorkommen, dass das Benutzerprofil eine höhere Priorisierung bekommt.

Beispiel: Ihr wöchentlicher Jour Fixe wurde von ursprünglich 11h – 13h auf 11h – 12h verschoben. Um dieses Profil zu aktualisieren, gehen Sie auf die Übersichtsseite der Benutzerprofile und wählen das entsprechende Profil durch Drücken des Buttons „bearbeiten“ aus. Die Einstellungen des Profils werden nun angezeigt. Verändern Sie nun die Endzeit von 13 h: 00 min auf 12 h: 00 min und drücken Sie auf „Profil speichern“. Nun sind diese Veränderungen übernommen worden.

2.5. Temporäre Weiterleitung

Eine weitere Option ist die temporäre Weiterleitung. Hiermit besteht die Möglichkeit, kurzfristig eine bereits bestehende Weiterleitung zu aktivieren oder alle Anrufe auf eine definierte Nummer zu leiten. Die temporaäre Weiterleitung ist ideal für ungeplante oder spontane Situationen, wie z.B. eine spontan einberufene Besprechung. Dabei hat die temporäre Weiterleitung gegenüber allen anderen Profilen oberste Priorität bis zum Zeitpunkt des manuellen Deaktivierens.

Beispiel: Ihr Chef ruft Sie zu einer kurzfristigen Besprechung. Im unteren Bereich der Startseite der persönlichen Weiterleitung (Personal Routing) wählen Sie aus, welches bereits gespeicherte Profil Sie kurzfristig einsetzen möchten. Dabei können Sie auch die Voicebox bzw. den Zusatzservice „FindMe“ auswählen.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

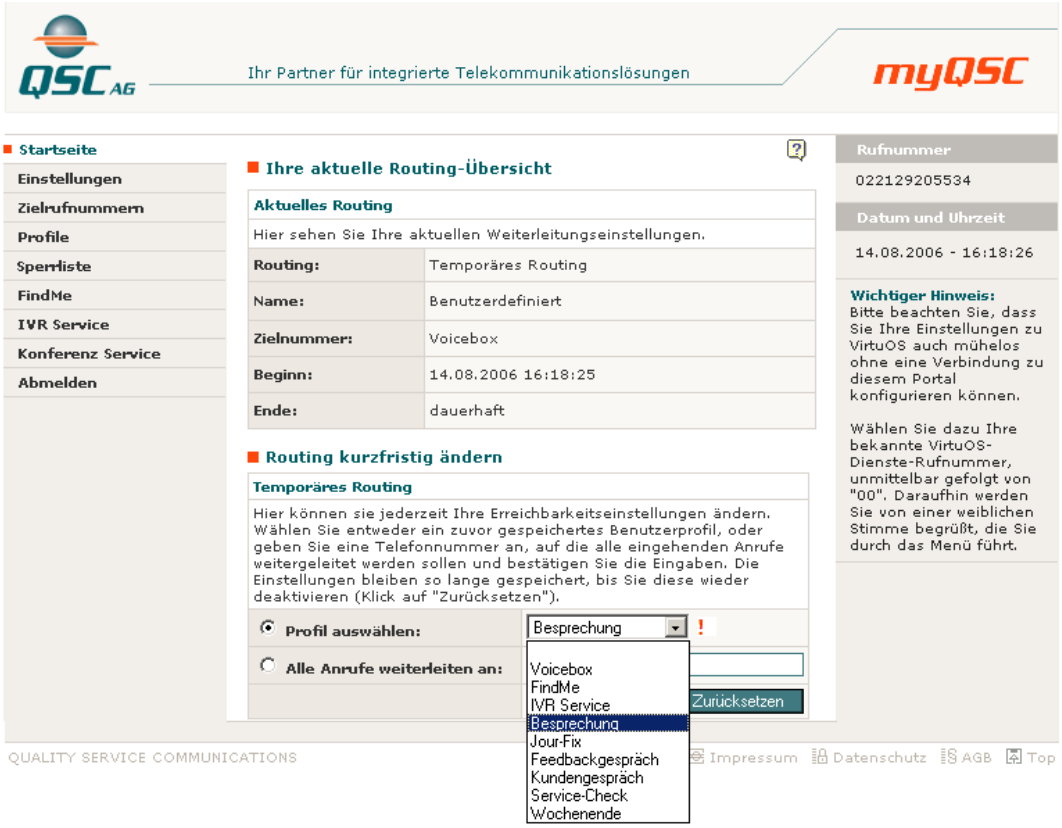

Abb. 2-12 Temporäre Weiterleitung: Auswählen des Profils

Durch Betätigung des Buttons „Jetzt aktivieren“ aktivieren Sie die temporäre Weiterleitung. Diese Weiterleitung ist dann bis zum manuellen Deaktivieren aktiv.

Die aktuelle Weiterleitung ist nun die temporäre Weiterleitung, welche auch die oberste Priorität gegenüber den anderen Profilen durch das rote Ausrufungszeichen aufweist.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

Ihre aktuelle Routing-Übersicht
Aktuelles Routing
Hier sehen Sie Ihre aktuellen Weiterleitungseinstellungen.
Routing:
Temporäres Routing
Name:
Besprechung
Zielnummer:
Voicebox
Beginn:
19.12.2005 11:41:23
Ende:
dauerhaft
Routing kurzfristig ändern
Temporäres Routing
Hier können sie jederzeit Ihre Erreichbarkeitseinstellungen ändern. Wählen Sie entweder ein zuvor gespeichertes Benutzerprofil, oder geben Sie eine Telefonnummer an, auf die alle eingehenden Anrufe weitergeleitet werden sollen und bestätigen Sie die Eingaben. Die Einstellungen bleiben so lange gespeichert, bis Sie diese wieder deaktivieren (Klick auf "Zurücksetzen").
Profil auswählen:
Alle Anrufe weiterleiten an:
Jetzt aktivieren
Zurücksetzen

Abb. 2-13 Aktives Temporäres Routing

2.6. Sperrliste

Das VirtuOS®-Basispaket beinhaltet zudem eine so genannte Sperrliste. Mit Hilfe dieser Liste können Sie unerwünschte Anrufe abweisen. Teileingaben von Rufnummern ermöglichen es, eine bestimmte Rufnummer, einen bestimmten Vorwahlbereich oder einen Rufnummernblock zu sperren. Die Liste lässt sich jederzeit verändern bzw. bearbeiten.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

	Abzuweisende Rufnummer / Rufnummernblock	Eintrag in die Sperrliste	Erläuterung
Beispiel 1	040 – 1234 / 567	0401234567	Sämtliche Anrufe der Rufnummer 040–1234/ 567 werden abgewiesen
Beispiel 2	0221 – 1234 / xxx	02211234	Anrufe aus dem Vorwahlbereich 0221 mit der Kopfnummer 1234 werden gesperrt
Beispiel 3	089 – xxxx / xxx	089	Alle Anrufe aus dem Vorwahlbereich 089 werden abgewiesen

Die Funktion der Sperrliste wie auch die weiteren Weiterleitungs-Funktionen sind auch dann gegeben, wenn der Anrufer die Rufnummer nicht übermittelt bzw. unterdrückt.

Beispiel: Sie möchten alle Werbeanrufe, die mit 0900 beginnen, sperren lassen und tragen diese in die Liste ein.

Abb. 2-14: Übersicht Sperrliste

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

2.7. FindMe – Service

Mit dem FindMe-Service besteht die Möglichkeit, unabhängig von Ihrem Aufenthaltsort für Ihre Anrufer erreichbar zu sein. Dabei geben Sie auf der FindMe – Seite an, unter welchen Rufnummern Sie erreichbar sind. Dies können Rufnummern Ihres Büros, Ihres Mobiltelefons, Ihrer Zweigstelle usw. sein. Sie können hier bis zu fünf Rufnummern angeben, die bei aktiviertem FindMe-Service entweder gleichzeitig oder nacheinander angewählt werden.

Wenn Sie auf der Navigationsleiste auf den Button „FindMe“ klicken, erscheint folgende Konfigurationsseite:

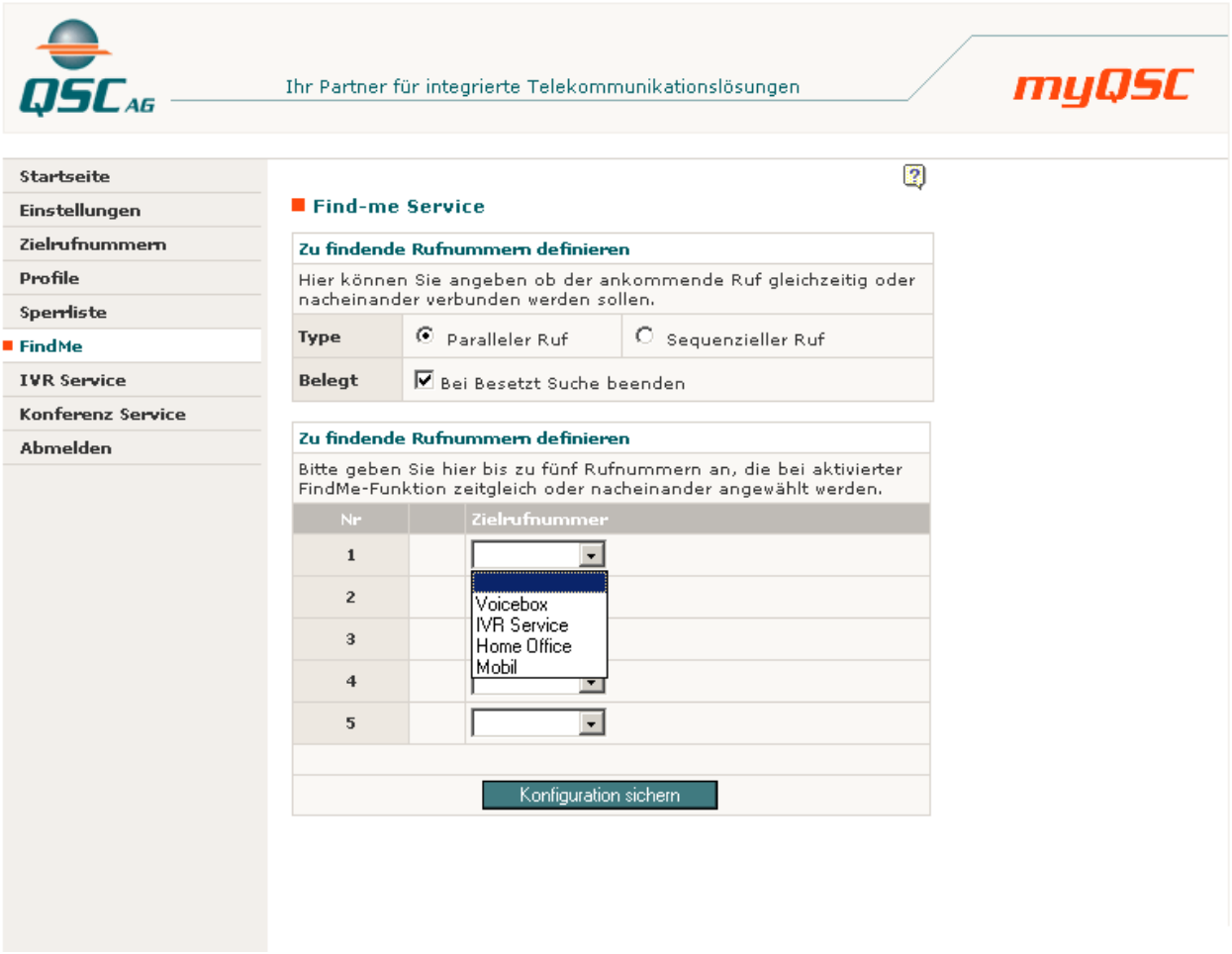

Abb. 2-15 FindMe - Service

QSC AG QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

Dabei teilt sich die Seite in zwei Bereiche. Im oberen Teil der Seite definieren Sie die Art des Rufaufbaus. Dabei unterscheidet man zwischen gleichzeitigem Ruf und Ruf nacheinander. Des weiteren kann hier ausgewählt werden, ob der Anruf abgebrochen werden und die Suche beendet werden soll, falls die angewählte Rufnummer belegt ist.

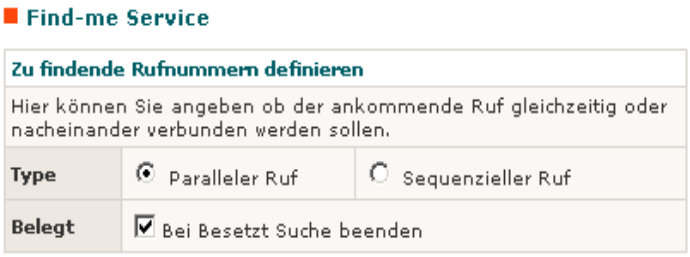

Abb. 2-16 FindMe-Service, gleichzeitiger Ruf ausgewählt

2.7.1. Gleichzeitiger Ruf

Wird bei aktivierter FindMe-Funktion und gewünschter gleichzeitiger Weiterleitung der Anruf an einer dieser definierten Nebenstellen angenommen, so werden die Klingeltöne an den anderen vier Nebenstellen abgebrochen. Sollte bei aktiviertem Belegt-Feld nur eine dieser fünf definierten Rufnummern besetzt sein, so bekommt der Anrufer ein Besetzt-Zeichen.

2.7.2. Ruf Nacheinander

Diese Option der FindMe-Funktion leitet den eingehenden Anruf an die angegebenen Rufnummern hintereinander weiter, wobei die Anzahl der Klingelzeichen pro angegebener Rufnummer in den Grenzen von ein bis zehn Klingelzeichen individuell einstellbar ist (siehe Punkt 2.1). Die anzurufende Kette wird unterbrochen, wenn der Anruf an einer dieser Nebenstellen angenommen wird. Sollte eine dieser definierten Rufnummern bei aktiviertem Belegt-Feld besetzt sein, so wird diese übersprungen und die nächste Rufnummer aus der Kette wird angewählt.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

Im unteren Bereich der Seite können Sie fünf Rufnummern definieren, die bei aktivierter FindMe-Funktion gleichzeitig oder nacheinander angewählt werden.

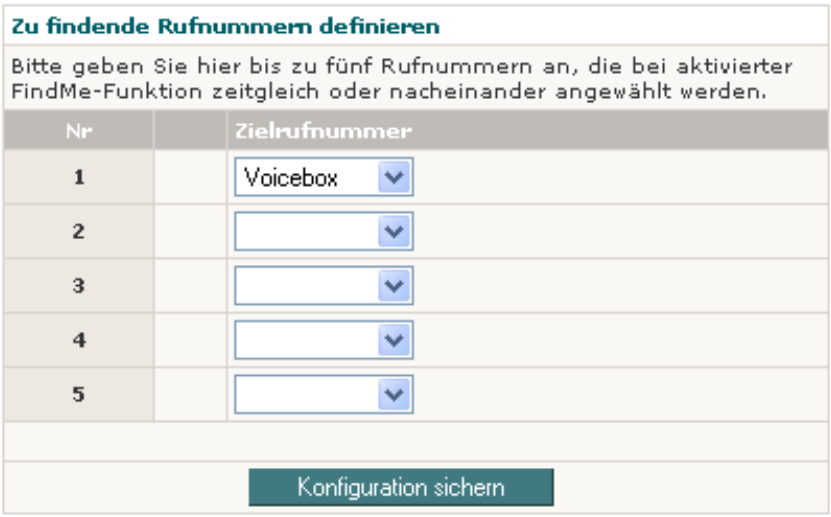

Abb. 2-17 FindMe – Service, definieren der Rufnummern

2.8. Interaktive Sprachführung (IVR – Service)

Mit dem in VirtuOS® integrierten Dienst Interactive Voice Response (IVR) können Sie Ihre Anrufer durch vorgefertigte Ansage- bzw. Begrüßungstexte empfangen. Diese Texte können sowohl über das Online-Portal geschrieben bzw. als wav-Datei hochgeladen als auch über ein Telefon gesprochen definiert werden. Durch anzugebende Weiterleitungs-Rufnummern, die nach Betätigung von einzelnen Tasten durch den Anrufer angewählt werden, kann sich der Anrufer somit direkt zum zuständigen Ansprechpartner verbinden lassen.

Darüber hinaus können Sie auszugebende Informationen an den Anrufer vordefinieren, falls er eine falsche bzw. nicht belegte Taste an seinem Telefon betätigt hat oder die Leitung zum gewünschten Gesprächspartner besetzt ist.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

In dem Online-Portal können Sie weiterhin angegeben, ob diese definierten Ansagen mit einem vorzeitigen Betätigen von Tasten durch den Anrufer abgebrochen werden können.

Voraussetzung für die Nutzung dieser Dienste ist, dass das Endgerät DTMF-Töne überträgt.

Zuerst geben Sie bitte den Begrüßungstext ein, der dem Anrufer bei aktiviertem Dienst vorgespielt wird. Danach klicken Sie bitte auf den Button „Audio-Datei speichern“.

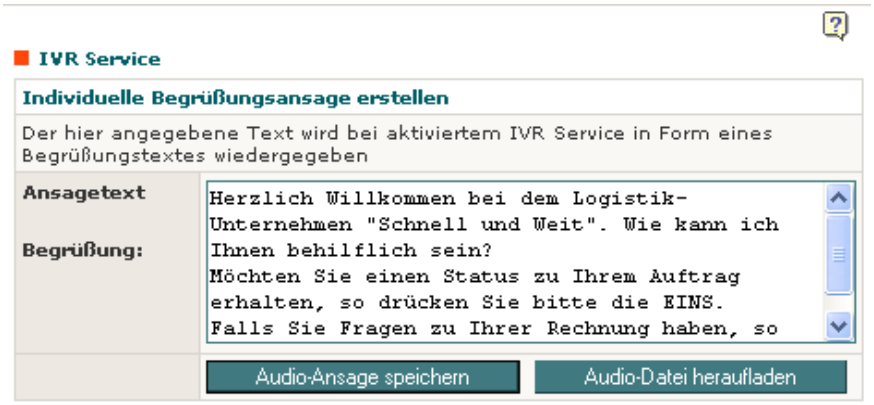
IVR Service
Individuelle Begrüßungsansage erstellen
Der hier angegebene Text wird bei aktiviertem IVR Service in Form eines Begrüßungstextes wiedergegeben
Ansagetext
Begrüßung:
Herzlich Willkommen bei dem Logistik-Unternehmen "Schnell und Weit". Wie kann ich Ihnen behilflich sein?
Möchten Sie einen Status zu Ihrem Auftrag erhalten, so drücken Sie bitte die EINS.
Falls Sie Fragen zu Ihrer Rechnung haben, so
Audio-Ansage speichern
Audio-Datei heraufladen

Abb. 2-18 IVR-Service Begrüßungstext (Beispiel)

Danach bestimmen Sie bitte die Ansage, falls der Anrufer eine falsche Taste gedrückt hat sowie die Ansage, falls der gewünschte Teilnehmeranschluß besetzt ist und speichern Sie diese Eingaben durch Betätigen des Buttons „Audio-Datei speichern“.

Neben der schriftlichen Eingabe der Ansagetexte über das Online-Portal hat der Kunde die Möglichkeit, individuelle Sound-Dateien im wav-Format hochzuladen. Bitte beachten Sie, dass diese Sound-Dateien folgendes Format benötigen:

- CCITT A-Law
- 8000 khz
- 8 Bit
- Mono

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

Um das Format einer bestehenden Datei hinsichtlich dieser Anforderungen zu ändern, gehen Sie beispielsweise bitte folgendermaßen vor:

- Öffnen Sie den Microsoft Audiorecorder
- Unter <Datei/Öffnen…> die individuellen Sound-Datei öffnen
- Unter <Datei/Eigenschaften> den Button <Jetzt konvertieren…> anwählen
- Im Fenster Soundformat unter „Format“ die Auswahl CCITT A-Law und unter „Attribute“ die Auswahl „8,000 kHz; 8 Bit; Mono 7kB/Sec“ treffen und mit OK bestätigen.
- Sound-Datei unter Datei/Speichern abspeichern

Die nun mit diesem Format vorhandene Datei kann über den Button „Audio-Datei heraufladen“ in das VirtuOS®-System übernommen werden.

Der jeweilige abgespeicherte Text wird bei aktivierter Funktion abgespielt, wobei der Anrufer daraufhin wieder ins Hauptmenü zurückgeleitet wird. Somit hat der Anrufer die Möglichkeit, eine erneute Eingabe zu tätigen.

Individuelle Ansage für ungültige Eingabe erstellen
Dieser Text wird bei ungültigen Eingaben durch den Anrufer ausgegeben
Ansagetext
Falsche Eingabe:
Leider war Ihre Eingabe ungültig!
Bitte wiederholen Sie Ihre Eingabe!
Audio-Ansage speichern
Audio-Datei heraufladen
Individuelle Ansage bei besetztem Teilnehmer
Dieser Text wird wiedergeben, falls sich der gewünschte Teilnehmer in einem Gespräch befindet
Ansagetext
Bei besetzt:
Der gewünschte Gesprächsteilnehmer ist zur Zeit besetzt. Bitte versuchen Sie es später noch einmal!
Audio-Ansage speichern
Audio-Datei heraufladen

Abb. 2-19 IVR-Service falsche Eingabe und Teilnehmer besetzt

Zum Schluss definieren Sie die Funktionen der Telefontasten, wobei diese angegebenen Weiterleitungs-Rufnummern nach Betätigen der Tasten durch den Anrufer angewählt werden.

Die abschließende Auswahl bietet die Möglichkeit, die Ansagen durch vorzeitiges Drücken einer Taste zu unterbrechen.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

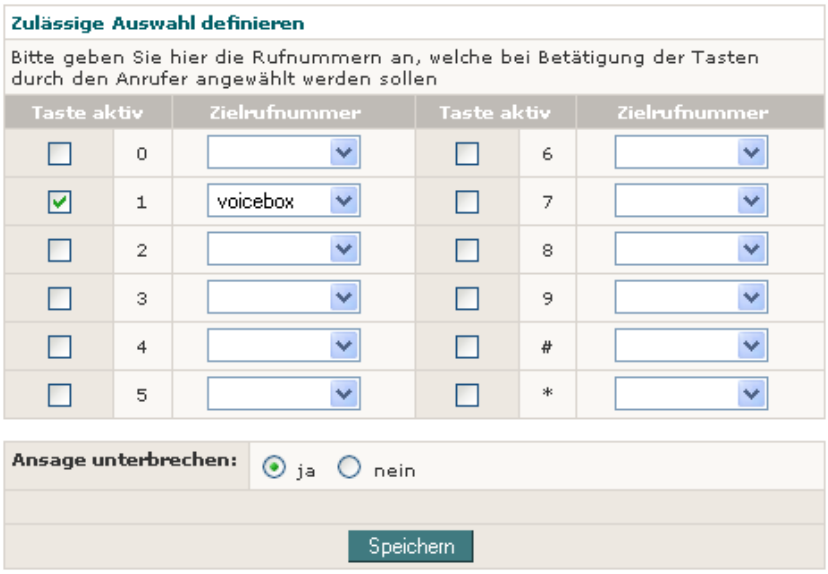

Abb. 2-20 IVR-Service Tasten definieren

Mit dem Drücken des Buttons „Speichern“ sichern Sie Ihre Angaben für den IVR – Service.

3. Konfiguration von VirtuOS® per Telefon über ein Sprachportal

Neben der Möglichkeit der individuellen Einstellung über das Online-Portal kann die Konfiguration der Dienste Voicebox, Temporäres Routing und Interactive Voice Response auch ohne eine Internet-Verbindung per Telefon über eine sprachgestützte Menüsteuerung vorgenommen werden. Somit haben Sie u.a. die Möglichkeit, personifizierte Ansagen aufzunehmen, Rufumleitungen zu aktivieren und hinterlassene Sprachnachrichten abzuhören.

Um in dieses Menü zu gelangen, wählen Sie bitte die von QSC zugewiesene VirtuOS®-Rufnummer, unmittelbar gefolgt von „00“ über ein Telefon an. Um den VirtuOS®-Dienst auf diesem Wege zu konfigurieren, sind die telefonischen Sprachanweisungen nach Eingabe einer persönlichen Identifikations-Nummer zu befolgen, wobei dieser PIN-Code über Ihre VirtuOS®-Konfigurationsmaske vergeben und geändert werden kann (siehe Punkt 1.2.2).

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

Zur Verdeutlichung ist im folgenden Übersichtsbild der Menübaum des Sprachportals dargestellt:

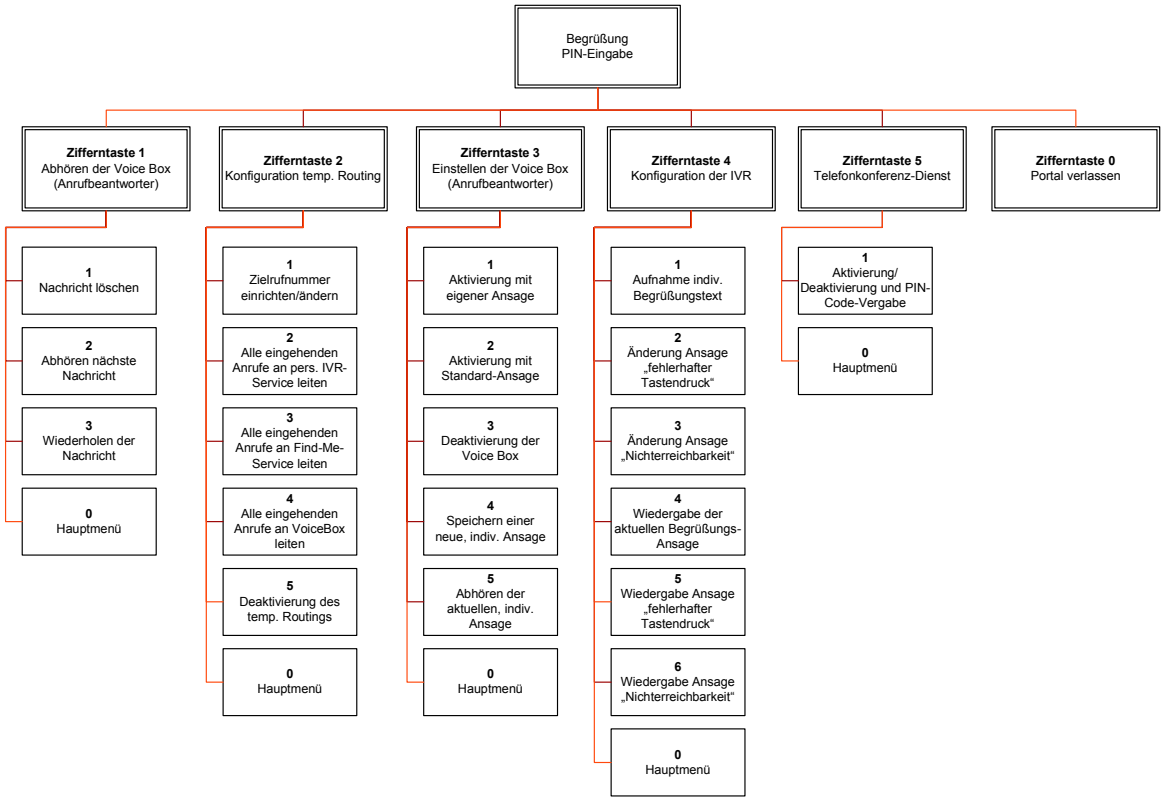

Abb. 3-1 Menübaum Sprachportal

4. Optionaler Zusatzdienst: Voice Conference

Der Konferenz Service als zusätzlicher Dienst zum VirtuOS®-Basispaket ermöglicht es Firmen, Konferenzen mit bis zu sechs Teilnehmern ad-hoc oder zeitlich terminiert durchzuführen. Die Nutzung von Einwahl-Rufnummern oder einer PIN ist bei diesem Service nicht notwendig.
Dieser Service ist insbesondere für Firmen interessant, die regelmäßige Telefonkonferenzen oder Projektmeetings mit Büro-, Heimarbeits- und mobilen Mitarbeitern führen möchten. Durch Wegfall von Geschäftsreisen können Sie somit enorme Kosten- und Zeiteinsparungen realisieren, wobei die Teilnehmer der Konferenz weltweit erreichbar sein können. Eine Abhängigkeit hinsichtlich des Aufenthaltsortes oder eines Service-Providers besteht nicht.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

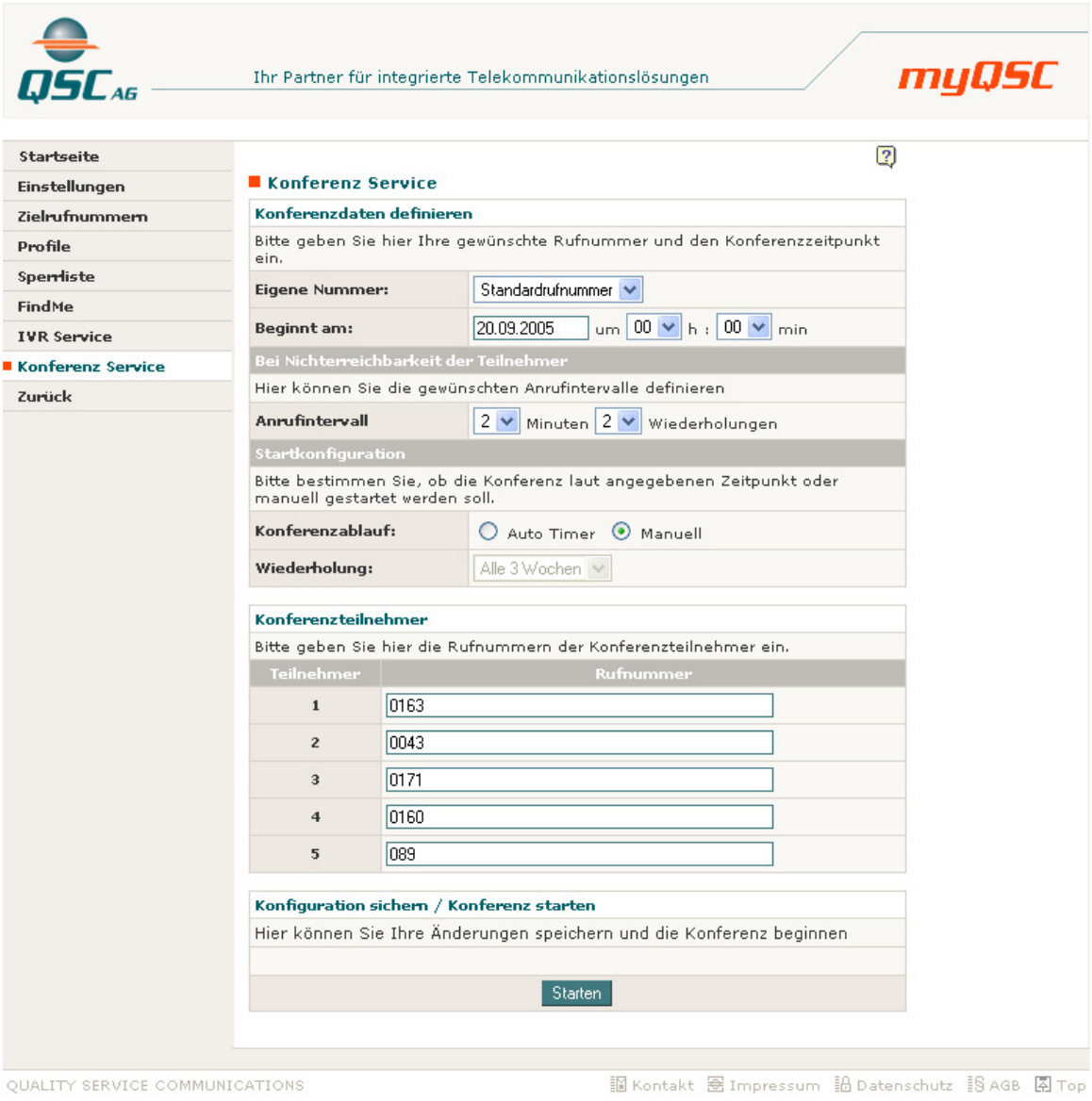

Abb. 0-1 Einstellungen zum Konferenz Service

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln

4.1. Die Bedienoberfläche

Die einzelnen Einstellungsmöglichkeiten im Online-Portal des Konferenz Service in der Übersicht:

4.1.1. Eigene Nummer

Die im Online-Portal eingetragene Rufnummer des Konferenz-Initiators wird vom System zu Beginn der Konferenz angewählt. Dabei ist es unerheblich, ob eine Festnetz-, Mobilfunk- oder VoIP-Rufnummer angegeben wird.

Um in dem Auswahlfeld weitere Rufnummern angezeigt zu bekommen, müssen diese vorab als Zielrufnummern definiert werden.

4.1.2. Startzeitpunkt

Durch Angabe eines gewünschten Datums und einer Uhrzeit wird die Konferenz terminiert.

4.1.3. Anrufintervall

Im Falle einer Nichterreichbarkeit eines gewünschten Konferenz-Teilnehmers kann individuell definiert werden, wie häufig eine automatisierte Wahlwiederholung in einem gewissen Zeitabstand erfolgen soll.

4.1.4. Konferenzablauf

Eine Konferenz kann auf zweifache Art gestartet werden: per Auto-Timer oder manuell.

Bei einem Konferenz-Start per Auto-Timer werden nach Erreichen des Startzeitpunktes (siehe 4.1.2) die Teilnehmer automatisch angerufen.

Sollte der Konferenzablauf manuell beginnen, so wird dies nach Speichern der Einstellungen ad-hoc initiiert.

4.1.5. Wiederholungen

Bei einer Konferenz, die über den Auto-Timer gestartet werden soll, können Serientypen erstellt werden, so dass wiederkehrende tägliche oder wöchentliche Profile genutzt werden können und vom System automatisch aktiviert werden.

Dieses Feld ist bei einem manuellen Konferenzablauf deaktiviert.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

4.1.6. Konferenzteilnehmer

Durch Angabe der anzuwählenden Rufnummern können bis zu fünf weitere Konferenz-Teilnehmer eingeladen werden. Dies bedeutet, dass der Kunde eine Konferenz inklusive des Initiators mit bis zu sechs Teilnehmern führen kann. Nicht gefüllte Felder werden bei Start der Konferenz nicht berücksichtigt.

4.1.7. Stumm-Schaltung

Sollte die eingetragene Rufnummer eines Teilnehmers in dem Webportal grün erscheinen, so besteht zu diesem eine aktive Verbindung. Wird in diesem Falle die Rufnummer mit der Maus angeklickt, so wird dieser einzelne Teilnehmer stumm geschaltet. Diese Funktion wird bevorzugt bei Präsentationen oder Schulungen eingesetzt.

4.1.8. Wiederwahl

Erscheint die Rufnummer eines Teilnehmers in einer roten Schrift, so besteht keine Verbindung zu diesem. Durch Klicken auf die Rufnummer ist es dem Initiator möglich, den Teilnehmer erneut anzuwählen. Sinnvoll ist dieses Werkzeug z.B. während einer Konferenz nach einem Verbindungsabbruch im Mobilfunk.

Zu beachten ist jedoch, dass diese Wiederwahl erst nach Ablauf des Anrufintervalls (siehe Punkt 4.1.3) möglich ist.

4.1.9. Konfiguration sichern / Konferenz starten

Durch Speichern der getätigten Angaben wird entweder die Konferenz direkt initiiert (bei manuellem Konferenzablauf) oder aber zum gewünschten Zeitpunkt gestartet (bei Konferenzstart per Auto-Timer).

4.2. Service-Freischaltung durch den Kunden-Administrator

Über die Administrator-Maske kann der Kunden-Administrator den Konferenz Service individuell für die einzelnen Mitarbeiter freischalten. Sollte ein Mitarbeiter den Konferenz Service als Initiator nutzen dürfen, so muss der Administrator in der Benutzerkonsole „myQSC“ den Dienst gesondert und für den Mitarbeiter individuell aktivieren.

Bei der erstmaligen Aktivierung bekommt der Administrator den Hinweis, dass für den Konferenz Service diese gesonderte Leistungsbeschreibung und eine gesonderte Preisliste gilt. Nach Bestätigung dieser Dokumente wird der Konferenz Service (Voice Conference) aktiviert.

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) | Markus Metyas | Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) | HRB-Nummer: 28281 | Amtsgericht Köln

4.3. Steuerung einer Konferenz über ein Telefon

Neben der Möglichkeit der Konferenz-Steuerung über das Kunden-Portal kann diese auch ohne eine Internet-Verbindung über eine Telefontastatur vorgenommen werden. Hierbei ist es belanglos, ob der Initiator einen Festnetz- oder Mobilfunkanschluss für die Konferenz nutzt. Einzige Voraussetzung ist, dass das genutzte Telefon des Initiators DTMF-Töne unterstützt. Somit hat der Initiator u.a. die Möglichkeit, ohne einen Internet-Anschluss mit Hilfe eines Telefons Konferenz-Teilnehmer stumm zu schalten (siehe Punkt 4.1.7) oder erneut anzuwählen (siehe Punkt 4.1.8).

Um diese Funktionen durchführen zu können, muss der Initiator während der Konferenz die folgenden Tasten seines Telefons betätigen:

Drücken der Tasten	Wirkung
✱1 … ✱5	Erneute Anwahl der im Portal angegebenen Rufnummern
✱ ✱	Erneute Anwahl aller Rufnummern der Teilnehmer
#1 … #5	Stumm-Schaltung der entsprechend angegebenen Rufnummern
# #	Stumm-Schaltung aller Konferenz-Teilnehmer

QUALITY SERVICE COMMUNICATIONS
QSC AG Mathias-Brüggen-Str. 55 · D-50829 Köln www.qsc.de
Vorstand: Dr. Bernd Schlobohm (Vorsitzender) I Markus Metyas I Bernd Puschendorf
Aufsichtsrat: John Baker (Vorsitzender) I HRB-Nummer: 28281 I Amtsgericht Köln